

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI., 2016).

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Konsumen adalah pemakai barang maupun jasa yang diproduksi oleh suatu usaha, sedangkan ketidakpuasan konsumen apotek menyebabkan kekecewaan konsumen dalam memakai barang maupun jasa yang diberikan oleh apotek, hal ini akan menyebabkan konsumen berpindah ke apotek yang lain untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan (Kotler dalam Yaqin, 2017).

Pelayanan kefarmasian saat ini semakin berkembang seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dituntut tidak hanya mengedepankan sisi produk saja terkait harga dan kelengkapannya, tetapi juga pelayanannya terhadap pasien. Pelayanan terhadap pasien akan menimbulkan dampak positif maupun negatif, sehingga perlu diberikan pelayanan yang baik agar terbentuk persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan.

Saat ini, masyarakat sudah banyak yang melakukan pengobatan sendiri atau yang biasa disebut dengan swamedikasi. Ketika pasien melakukan swamedikasi,

tenaga kesehatan yang ada di apotek harus memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien untuk menjamin mutu kehidupan pasien yang membutuhkan pengobatan. Pelayanan informasi obat merupakan salah satu hal terpenting dalam sektor pelayanan kesehatan masyarakat karena obat dapat menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Kesalahan pengobatan sering terjadi pada kalangan masyarakat akibat kurangnya informasi obat yang baik dan benar. Oleh sebab itu penyediaan informasi obat yang benar, objektif, dan lengkap akan sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma, dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan informasi obat yang ada di Apotek Rahmah Medika Farma sudah memenuhi harapan pasien atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yaitu: Bagaimana kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Bagi Institusi

1. Sebagai salah satu sumber informasi bagi pembaca bagaimana pentingnya pemberian pelayanan yang baik di Apotek agar tercipta suatu kepuasan di hati konsumen itu sendiri.
2. Dapat menjadi bahan acuan atau sebagai bahan pembanding bagi pembaca yang akan menulis masalah yang sama.

1.4.2 Bagi Tenaga Kefarmasian

Sebagai bahan pengingat tentang bagaimana pentingnya pemberian pelayanan yang baik sebagaimana sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian serta pentingnya pemberian KIE pada semua konsumen Apotek.

1.4.3 Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam mengembangkan diri dan mengabdikan diri pada dunia kesehatan pada khususnya di bidang farmasi di masa yang akan datang.
2. Menjadi sebuah pengalaman berharga bagi penulis dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan praktis lapangan di bidang kesehatan sesuai dengan kaidah ilmiah yang didapatkan dari materi kuliah.